SISTEMA INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

MANUAL DEL USUARIO

CODIGO	AU-M01
VERSION	0
FECHA	ABRIL 06
PAGINAS	8

BIENVENIDO

SOMOS un Hospital Universitario constituido como Empresa Social del Estado, con mas de 100 años de experiencia atendiendo usuarios del Departamento del Cauca con problemas de salud de mediana y alta complejidad en Urgencias, Hospitalización y servicios Ambulatorios.

Al ingresar al Hospital, por el servicio de Urgencias o de Consulta Externa, usted encontrara un funcionario de Atención al Usuario que le podrá informar y orientar acerca de los servicios que ofrecemos. ***¡Cualquier funcionario de la Institución esta en condiciones de brindarle orientación!.***

REQUISITOS PARA EL INGRESO

Para ser atendido en cualquiera de nuestros servicios, usted debe ser previamente admisionado o ingresado a nuestro sistema. Para ello se requiere la presentación de los siguientes documentos:

- ✔ Dos copias del documento de identidad (cédula, tarjeta de identidad, registro civil)

- ✔ Dos copias del carne de salud de la entidad a la que pertenece o del SISBEN.

- ✔ Dos copias de la carta del cabildo si es un indígena, de la carta del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar (ICBF) si es un niño bajo la protección de esa entidad, de la constancia de la Alcaldía en caso de tratarse de un indigente.

- ✔ Original y copia de la Orden de Apoyo o de servicios de los procedimientos requeridos.

- ✔ Cancelar el valor que le corresponde en efectivo por conceptos de copagos, de acuerdo al carne de salud que posea o de acuerdo a su estrato socioeconómico registrado en el SISBEN.

- ✔ Debe estar acompañado al ingreso de un familiar o acudiente que le ayude a realizar los trámites administrativos.

- ✔ La copia de la historia clínica la puede solicitar en el archivo de Estadística en el dia hábil siguiente después de haber salido del hospital.

- ✔ Para ello debe presentar el documento de identidad si la solicita el mismo paciente, o autorización por escrito del paciente si la solicita una persona diferente o según el caso copia del acta de defunción del titular de la historia clínica y copia del documento que acredite al solicitante como familiar del fallecido.

- ✔ En caso de extrema urgencia o emergencia definida por el médico, al paciente se le iniciará la atención sin estos requisitos, los cuales se completarán durante la atención o después de haber sido atendido en su fase crítica.

RECUERDE:

La historia clínica es un documento privado y reservado que le pertenece al paciente y su contenido solo debe ser conocido por el paciente y el equipo de salud que le está atendiendo. Solo puede ser conocida por otras personas con su autorización. El hospital es responsable de guardarla, cuidarla y conservarla según las normas vigentes.

Es responsabilidad de cada usuario y sus acompañantes, hacer buen uso y cuidado de los elementos del hospital.

Es muy importante que en caso de urgencias a su ingreso suministre en forma clara y completa sus datos de identificación así como los números telefónicos de familiares para su localización si esta se requiere.

Cuando sea necesario, usted debe dar su autorización por escrito antes de que le realicen algunos tratamientos, exámenes y cirugías para lo cual el personal de salud le debe dar la información clara y precisa correspondiente, luego de lo cual firmará el documento llamado CONSENTIMIENTO INFORMADO que hace parte de la historia clínica. ***¡Exija esta información!***

Le sugerimos traer al Hospital el mínimo de artículos personales que no sean de mayor valor.

DATOS DE INTERES PARA FAMILIARES Y ACOMPAÑANTES

Cumpla con el horario establecido para las visitas. No se acepta más de dos familiares al mismo tiempo en la habitación del paciente. Se prohíbe el ingreso de alimentos para los pacientes.

Por su seguridad, no está permitido el ingreso de niños menores de 10 años durante las visitas. Puede verse afectada su salud y la del paciente.

No está permitido fumar en las instalaciones del hospital.

El paciente no debe consumir alimentos diferentes a los suministrados por el Hospital. Pueden afectar el tratamiento que está recibiendo. Ante la duda, consulte con la Enfermera Jefe.

Se prohíbe el ingreso de animales y vendedores ambulantes.

Se prohíbe el ingreso de armas y elementos que coloquen en riesgo la seguridad de los pacientes y el personal al interior de la institución.

Los porteros y vigilantes tienen la función de revisar todo paquete, maletín o cartera que ingrese o salga de la institución. ***¡COLABORELES CON ESTA LABORi***

El médico le informará sobre su estado y evolución diariamente durante la revista médica ó en el tiempo definido por la Institución para tal fin. **! SOLICITE ESTA INFORMACIÓN!**

Debe tener en cuenta que el personal de salud que lo atenderá está calificado para ello como son Camilleros, Técnicos de radiología, Auxiliares de Enfermería, Enfermeros, Bacteriólogos, Terapistas, Trabajadoras Sociales, Médicos Generales y Especialistas en sus diferentes áreas. Como somos un Hospital Universitario, es posible que lo atienda un Médico Especialista Docente por parte de la Universidad del Cauca con algunos de sus alumnos.

Cualquier información adicional, la puede solicitar en la Oficina de Atención al usuario o en la Oficina de Trabajo Social. Se puede comunicar con el PBX 8234508 o al

teléfono y fax 8200967 las 24 horas del día todos los días de la semana.

SITIOS ESPECIFICOS DE ATENCION AL USUARIO

La información que usted requiere puede solicitarla directamente en: Oficina de Atención al Usuario - SIAU - que atiende 24 horas todos los días de la semana ubicada en el servicio de Urgencias adultos.

- Igualmente con la funcionaria de orientación al usuario ubicada en la entrada de Consulta Externa entre las 7AM y las 5 PM.
- Oficina de Trabajo Social que atiende en horario hábil de Lunes a Viernes de 8AM a 12 M y de 2 a 6 PM.

HORARIOS

VISITA PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS.
De 11 AM a 1 PM de Lunes a Viernes.
De 11 AM a 4PM Sábados, Domingos y Festivos.
En Urgencias no hay visitas. Se permite un acompañante permanente de acuerdo a las condiciones del paciente.
CONSULTA EXTERNA Para sacar citas medicas o exámenes: De 7AM a 12M y de 1 a 5 PM de Lunes a Viernes.
ENDOSCOPIA De 7 AM a 3 PM
LABORATORIO CLINICO
De 7 a 10AM de Lunes a Viernes (no Urgentes)
Las 24 horas todos los días por el servicio de Urgencias.
IMAGENOLOGIA
De 8AM a 5PM de Lunes a Viernes (no urgentes)
Las 24 horas todos los días de la semana por el servicio de Urgencias.
PROGRAMACION DE CIRUGIAS De 8AM a 12 M y de 2 a 4 PM de Lunes a Viernes.

ASIGNACIÓN DE CAMAS.

Hospitalización por el servicio de Urgencias.

Superada la atención inicial de urgencias en su fase crítica, con la orden médica de hospitalización, los facturadores tramitan la asignación de camas de acuerdo al cupo disponible en las diferentes salas de internación.

Para la Hospitalización por urgencias se requiere:

- Original y copia de la orden médica.
- Copia del documento de identidad.
- Copia del carne de salud.
- Original y copia de la orden de apoyo o de autorización de servicios que expide la aseguradora cuando existe contrato para atención, de lo contrario el usuario será remitido.

Hospitalización por consulta externa para tratamiento quirúrgico o manejo médico.

Con la orden médica de hospitalización, el personal de enfermería asigna la cama y los facturadores tramitan la asignación de la misma de acuerdo al cupo disponible en las diferentes salas de internación. Administrativamente se requiere:

- Original y copia de la orden médica.
- Copia del documento de identidad.
- Copia del carne de salud.
- Original y copia de la orden de apoyo o de autorización de servicios que expide la aseguradora cuando existe contrato para atención.

Prioridad para asignar camas

1. Pacientes ya operados que se encuentran en sala de recuperación de cirugía.
2. Pacientes de Cuidados Intensivos que requieren ser trasladados a las salas de internación.

3. Pacientes críticamente enfermos que se encuentran siendo atendidos en el servicio de Urgencias con orden de hospitalización.
4. Pacientes remitidos de consulta externa para ser hospitalizados como urgencia.
5. Pacientes programados para cirugías electivas.

Casos en que restringimos la prestación de servicios no urgentes.

Emergencias médicas declaradas (eventos catastróficos, atentados terroristas, accidentes de transito)
Insuficiencia en la cantidad de médicos especialistas en el medio.
Daño de equipos médicos cuyo mantenimiento o reparación no se consigue en la ciudad.
Ausencia de contratos con la entidad que asegura al paciente.

VALORES A CANCELAR EN CUOTAS MODERADORAS, COPAGOS Y CUOTAS DE RECUPERACION AÑO 2006

REGIMEN CONTRIBUTIVO

Tipo de Usuario	CUOTA MODERADORA			
	SMLMV	RANGO	% EN SMDLV	VALOR
Cotizante	Menos de 2	1	11,7	1.600
	De 2 a 5	2	46,1	6.300
	Mas de 5	3	121,5	16.600
Beneficiario	Menos de 2	1	11,7	1.600
	De 2 a 5	2	46,1	6.300
	Mas de 5	3	121,5	16.600

Tipo Usuario	COPAGO							
	SMLM	RANGO	Smdlv	Valor	Tope Evento	Valor	Tope año	Valor
Cotizante								
Bene Ficiario	Menos de 2	1	11,5%	1.600	28,7%	39.500	57,5%	78.200
	De 2 a 5	2	17,3%	2.400	115,0%	156.400	230,0%	312.800
	Mas de 5	3	23,0%	3.200	230,0%	312.800	460,0%	625.600

REGIMEN SUBSIDIADO (Acuerdo 260 del CNSSS)			
COPAGO			
Usuario	**%**	**Tope evento**	**Tope año**
Indigente	0		
Indígena	0		
Nivel 1	5	102.000	204.000
Nivel 2	10	204.000	408.000

VINCULADOS (Art. 18 del Decreto 2357/95)		
CUOTA DE RECUPERACION		
Usuario	**%**	**Tope evento**
Exentos	0	Indigente, Indígena,
Exentos	0	Desplazados, ICBF
Nivel 1	5	408.000
Nivel 2	10	816.000
Nivel 3	Hasta 30	1.224.000

SMLMV	Salario Mínimo Mensual Legal Vigente
Smdlv	Salario mínimo diario legal vigente